

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga. 2003. *Jenis dan Jenjang Tenaga Keperawatan Professional, Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)
- Akbar, Sidin Dan Pasinringi. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2013*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
- Almatsier, Sunita. 2014. *Prinsip Dasar Ilmu Gizi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Amin, Muslim and Siti Zahora Nasharuddin. 2013. Hospital Service Quality and Its Effects on Patient Satisfaction and Behavioural Intention. *Clinical Governance: An International Journal* Vol. 18 No. 3, 2013 pp. 238-254.
- Anderson, Erin dan Richard Oliver. 1987. *Perspective on Behavior-Based Versus Outcomes-Based Salesforce Control Systems*, Journal of Marketing, Vol. 51
- Anjaryani, Wike Diah. 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Anwar, Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Keenam. Jakarta: Salemba Empat
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendidikan Praktik*. Jakarta: Rineke Cipta
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendidikan Praktik*. Jakarta: Rineke Cipta
- Assauri, Sofyan. 2011. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Grafindopersada
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara
- Baldauf, Artur, David W Cravens dan Nigel Piercy. 2001. *Examining Business Strategy, Sales Management, and Salesperson Antecedent of Sales Organisation Effectiveness*, Journal of Personal Selling & Sales Management, Vol. XXI. No. 2
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi
- Behling, Orlando dan Jaes M. McFillen. 1996. *A Syncretical Model of Charismatic/Transformational Leadership*, Group & Organisational Management Vol. 21

- Brown, Lori DiPrete, Lynne Miller Franco, Nadwa Rafeh dan Theresa Hatzell. 1998. *Quality Assurance Methodology Refinement Series: Quality Assurance of Health Care in Developing Countries*, Journal Quality Assurance Project at USA
- Chang, Ching-Sheng, Su-Yueh Chen and Yi-Ting Lan. 2013. Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction In Interpersonal-Based Medical Service Encounters. *BMC Health Services Research* 2013, 13:22.
- Chang, Tung-Zong dan Su-Jane Chen. 1998. *Market Orientation, Service Quality and Bussiness Profitability: a Conceptual Model ad Empirical Evidence*, Journal of Service Marketing, Vol.12
- Chanitakis, Ioannis E, Constantine Lymperopoulos. 2009. *Service Quality Effec on Satisfaction and Word of Mouth in Health Care Industry*, Journal of Managing Service Quality, Vol.19 No.2, pp.229-242
- Chow-Chua,Clare dan Mark Goh. 2002. *Framework for Evaluating Performance and Quality Improvement in Hospitals*, Managing Service Quality
- Church, Allan H. 1995. *Linking Leadership Behavior to Service Performance; Do Manager make a Difference?*, Managing Service Quality, Vol 5
- DeGroot, Timohy, D. Scoot Kiker dan Thomas C. Cross. 2000. *A Meta-Analysis to Review Organizational Outcomes Related to Charismatic Leadership*, Canadian Journal of Administration Sciences
- Depkes RI. 2005. *Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI
- Dewi, Arlina and Naufal Kurnia Ramadhan. 2016. The Difference of Satisfaction Level in BPJS Health Insurance Patient and Non Insurance Patient toward Health Service. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)* Vol.5, No.1, March 2016, pp. 36 ~ 40.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2002. *Statistik Induktif*, Edisi Keempat. Yogyakarta: BPFE
- Djojosingito, Ahmad. 2001. Kebijakan Pemerintah dalam Bidang Pelayanan Kesehatan Menyongsong AFTA 2003, [www. Pdpersi.co.id](http://www.Pdpersi.co.id)
- Erilisanawati, Elasia. 2018. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Kelas Perawatan di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri. *Publikasi Ilmiah*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fajri, Imam Khoirul. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. *Publikasi Ilmiah*. Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Fitriyanah, Ema; I'en Noer'aini, dan Taufiq Priyo Utomo. 2017. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan* Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Telogorejo Semarang hal: 1-17.
- FK Undip. Era Baru Dalam Pelayanan dan Pendidikan. 79 Tahun RS DR Kariadi dan 43 Tahun FK Undip, RS DR Kariadi Semarang
- Gonzales. 2007. *Cultur, Diseas and Healing Studies in Medical Anthropology*. New York: Millan Publishing
- Gujarati, Damodar. N. 2013. *Dasar-dasar Ekonometrika*, Edisi Kelima. (Diterjemahkan oleh Mangunsong, R. C). Jakarta: Salemba Empat.
- Hajinezhad, Mohammad Esmail. 2007. Nurse Caring In Iran And Its Relationship With Patient Satisfaction. *Australian Journal Of Advanced Nursing*, Vol. 26, No. 2, Page: 75-84
- Hidayat, A. Aziz Alimul. 2007. *Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba medika
- Hollis, Charles. 2006. Service Quality Evaluation in Internal Healthcare Service Chains. *Tesis*. Queensland University of Technology
- Izzah, Nila Nafisatul, Ayun Sriatmi, dan Putri Asmita Wigati. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Di Puskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, Vol. 2, No. 2, Pebruari 2014, Hal. 148-156
- Kotler, Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat: Prentice Hall Edisi Indonesia
- Mamik dan Usman Syarif. 2010. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*, Edisi 1. Surabaya: Zifatama Publishing
- Maqsood, Mubashra Humera Maqsood, Robina Kousar, Chanda Jabeen, Ali Waqas, and Syed Amir Gillani. 2017. Effects of Hospital Service Quality on Patients Satisfaction And Behavioural Intention of Doctors and Nurses. *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Science*, Vol.3, Iss-6B, June 2017, Page: 556-567.
- Nepe, Ludia, Sri Mudayati, dan Susmini. 2017. Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. *Nursing News*, Volume 2, Nomor 2, 2017, Hal. 503-513.

- Neupane, Ramesh and Manju Devkota. 2017. Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal. *International Journal of Social Sciences and Management*. Vol. 4, Issue-3: 165-176
- Nooria, Widoningsih. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Skripsi. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineke Cipta
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Professional*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika
- Nuryanti, Tutik dan Slamet Djauhari. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Kabupaten Karanganyar. *Smoothing Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta* Vol.15 No.3 Juli 2017: 63-71.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. 2000. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, Vol.49, No.4
- Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Pasal 1 & 47
- Peraturan Pementierian Kesehatan RI. 1992. *Permenkes Nomor 983 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit*
- Peraturan Pementierian Kesehatan RI. 2016. *Pemenkes Nomor 34 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 Tahun 2014 (Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit)*
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Pasal 10, 16, 17, 21 & 36
- Pertiwi, Aisah Ayu Nur. 2016. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 18, No. 2, Desember 2016, Hal. 113-121.
- Samosir, Melva Advenia Veronica. 2009. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Pandan*. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Sari, Primatika Ambar. 2015. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dengan Pasien Umum di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Naskah Publikasi*. Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Schulz, R. dan A.C. Johnson. 2003. *Management of Hospitals and Health Service: Strategic Issues and Performance*. Beard Books
- Senic, Vladimir and Veljko Marinkovic. 2012. Patient Care, Satisfaction And Service Quality In Health Care. *International Journal of Consumer Studies* page: 1-8.
- Setiadi. 2013. *Konsep dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Graha
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1192 Tahun 2008 RSUD dr. Murjani Sampit Milik Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur Propinsi Kalimantan Tengah ditetapkan sebagai RSUD dengan Klasifikasi RSUD kelas B
- Surat Keputusan Bupati Kotawaringin Timur Nomor 431 Tahun 2010 RSUD dr. Murjani Sampit ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)
- Suryanti. 2002. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Lamanya Waktu Proses Pendaftaran Pasien Rawat Inap di RS Pondok Indak. *Tesis*. Jakarta: FKM UI
- Suryawati, Chriswardani. 2004. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 7, No. 4, Desember 2004, Hal. 190
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen dan pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) Pasal 20
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS Pasal 14-19
- Utama, Puspa Yudha, Apriatni E.P., dan Sari Listyorini. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan. *Diponegoro Journal of Social And Politic* Tahun 2013, Hal. 1-9.
- White, Kenneth R dan John R. Griffith. 2015. *The Well-Managed Healthcare Organization*, Eighth Edition. Health Administration Press

WHO. 2006. *Expert Committee on Nursing*

Wiyono, Azis Slamet dan M. Wahyuddin. 2005. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Zainal, Mustafa. 2009. *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Jakarta: Erlangga